

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätalouden koulutusohjelma

Tutkintotyö

Kirsi Hankonen

METSÄNHOITUYHDISTYSTEN PALVELU OY:N (MHYP) SISÄISTEN
SIDOSRYHMIEN TYYTYVÄISYYS MHY-KETJUN, MHYP:n JA
PÄÄKAUPUNKISEUDUN PALVELUTOIMISTON TOIMINTAAN

Työn ohjaaja
Työn tilaaja
Marja Kalpio
Tampere 2009

Arto Kettunen
Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy, toiminnanjohtaja

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätalouden koulutusohjelma

Hankonen, Kirsi Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy:n (MHYP) sisäisten
sidosryhmien tyytyväisyys mhy-ketjun, MHYP:n ja
pääkaupunkiseudun palvelutoimiston toimintaan
Tutkintotyö 29 sivua + 24 liitesivua
Työn ohjaaja Arto Kettunen
Työn tilaaja Metsänhoitoyhdistysten palvelu Oy, Marja Kalpio
Joulukuu 2009

TIIVISTELMÄ

Tämä tutkimus tehtiin Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy:n tilaamana yhtiön sisäisille sidosryhmille. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää vastaajien näkemystä työn tilaajasta, metsänhoitoyhdistysten ketjusta ja pääkaupunkiseudun palvelutoimistosta. Lisäksi vastaajilta kysyttiin heidän näkemyksiään tulevaisuudesta ja metsänhoitoyhdistysten muutostarpeista.

Tutkimuksen tulokset ovat pääsääntöisesti hyviä. Tuloksista ilmenee myös selkeitä kehityskohteita, jotka on syytä ottaa huomioon yhtiön suunnitelmassa toimintaansa seuraaville vuosille.

Tärkeimpiä kehityskohteita ovat markkinointi, henkilöstön koulutus ja palvelutoimiston toiminta. Näistä kolmesta vastaajat peräänkuuluttivat eniten markkinointia: he toivoivat siihen huomattavasti suurempaa panostusta. Markkinoinnin lisääminen onkin tärkein toimintamuoto, jota Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy:n tulisi jatkossa kehittää.

Työn tilaajaan toiveesta luvut 5-8 sekä liitteet 3 ja 4 ovat salassa pidettäviä, eikä niitä ole julkaistu.

Asiasanat metsänhoitoyhdistys, metsänhoitoyhdistysten ketju, sidosryhmä, tyytyväisyystutkimus

TAMPERE UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Department of forestry

Hankonen, Kirsi Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy (MHYP)
corporation's internal interest groups complacency to
chain of forest management associations, MHYP and
operations of service office in metropolitan area.
Final thesis 29 pages + 24 appendixes
Supervisor Arto Kettunen
Work provided by Metsänhoitoyhdistysten palvelu Oy, Marja Kalpio
December 2009

ABSTRACT

This study was made to internal interest groups ordered by Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy. Meaning of this study was to make clear how answerers see this corporation, chain of forest management associations and service office of metropolitan area. Answerers were also asked about future visions and demand of changes on associations' operations.

The results of this study are mainly good. There are some clear targets of improvement that should be considered when the corporation is planning its future.

The most important targets of improvement are marketing, training of personnel and operation of the service office. The answerers are looking forward to enhance especially in marketing. Increasing of marketing is the most important form of operation that should be improved.

Parts of this study are confidential. These parts are not published.

Keywords forest management association, chain of forest management associations, interest group, complacency study

Sisällys

Sisällys	4
1 Johdanto	6
2 Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy	7
2.1 <i>MHYP:n toimintakenttä</i>	7
2.2 <i>Pääkaupunkiseudun Palvelutoimisto</i>	8
3 Kyselytutkimuksen taustat ja valmistelu	9
3.1 <i>Edellinen tutkimus</i>	9
3.2 <i>Sidosryhmät</i>	9
3.3 <i>Tutkimuksen ajankohta</i>	9
3.4 <i>Kyselyn toteuttaminen</i>	9
3.5 <i>Kyselylomake</i>	10
4 Tulosten käsittely	12
4.1 <i>Epävarmuustekijä</i>	12
4.2 <i>Keskiluku</i>	12
5 Kyselyn tulokset	13
5.1 <i>Taustatiedot</i>	13
5.2 <i>Tyytyväisyys mhy-ketjun toimintaan</i>	13
5.3 <i>Mhy-ketjuun liittyvät mielikuvat</i>	13
5.4 <i>Tyytyväisyys MHYP:n toimintaan</i>	13
5.5 <i>Tyytyväisyys Pääkaupunkiseudun Palvelutoimiston toimintaan</i>	13
6 Erot tuloksissa taustamuuttujan vaihtuessa	13
6.1 <i>Erot vastaajan toimenkuvan mukaan</i>	13
6.2 <i>Alueelliset erot</i>	13
6.3 <i>Erot metsänhoitoyhdistyksen koon mukaan</i>	13
7 Tulosten vertailua muihin tutkimuksiin	13
7.1 <i>Tulosten vertailu vuoden 2005 vastaavaan tutkimukseen</i>	13
7.2 <i>Vertailu kirjallisuuskatsauksen töihin</i>	13
8 Johtopäätökset	13
8.1 <i>Vastaajien näkemys Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy:stä</i>	13
8.2 <i>Vastaajien näkemys pääkaupunkiseudun palvelutoimistosta</i>	13

8.4 Toiminnan kehittämiskohteet	13
8.5. Toimenpidesuosituksset	13
Lähteet.....	14
Liite 1: Kirjallisuuskatsaus vuosien 2005–2009 metsänhoitoyhdistyksiä koskeviin opinnäytetöihin.....	15
Liite 2: Yhteenveto MHYP:n tyytyväisyyskyselyn tuloksista.....	22
Liite 3: Erot vastauksissa taustamuuttujien vaihtuessa.....	22
Liite 4: Kaikki tulokset (ilman avoimia kysymyksiä).....	22

1 Johdanto

Metsänhoitoyhdistykset ovat metsänomistajien organisaatioita, joiden tehtävänä on valvoa yksityisten metsänomistajien etua puukaupassa ja metsänhoitotöissä. Metsänhoitoyhdistysten ketju on koko maan kattava, ja jokainen metsänomistaja voi kääntyä metsänhoitoyhdistyksen puoleen metsänhoidollisissa kysymyksissään.

Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy perustettiin vuonna 2002 palvelemaan metsänhoitoyhdistyksiä ja rakentamaan niille ketjumallia. Yhtiö teetti muutaman vuoden jälkeen tutkimuksen, jossa se selvitti sisäisten sidosryhmiensä, metsänhoitoyhdistysten, mielipiteitä toiminnastaan ja ketjumallista. Nyt tuosta tutkimuksesta on kulunut muutama vuosi, joten yhtiössä oli taas tarve selvittää sisäisten sidosryhmiensä ajatuksia.

Tämä tutkimus kartoittaa siis metsänhoitoyhdistysten toimihenkilöiden, toimistonhoitajien ja johtotason henkilöstön mielipiteitä Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy:stä. Tutkimuksessa keskitytään kolmeen kokonaisuuteen: tyytyväisyys Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy:n, tyytyväisyys metsänhoitoyhdistysten ketjumalliin ja tyytyväisyys pääkaupunkiseudun palvelutoimistoon.

Tutkimus ja sen tulokset ovat tärkeä työkalu yhtiön toiminnan kehittämisessä. Yhtiön johdon tulee ottaa huomioon asiakkaidensa, eli metsänhoitoyhdistysten, tarpeet ja näkemykset toiminnan tilasta ja sen kehittämisestä. Tämän tutkimuksen tulokset ovat oiva pohja toiminnan kehittämiselle.

2 Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy

Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy on perustettu vuonna 2002 tuottamaan edellytyksiä koko maan kattavalle metsänhoitoyhdistysten ketjutoiminnalle. Yhtiön osakkaina on metsänhoitoyhdistyksiä, metsänomistajien liittoja, Maa- ja metsätaloustuottajain keskusjärjestö, Yksityismetsätalouden Työnantajat ry ja Silvadata Oy. (Kalpio M. [A])

MHYP on luonut metsänhoitoyhdistyksille niin sanotun ketjumallin. Ketjun tarkoituksena on yhtenäistää metsänhoitoyhdistysten toimintaa, jonka kautta yhdistysten asiakkaat, metsänomistajat, saavat parempaa palvelua. MHYP on keskittynyt pääasiassa valtakunnallisen palveluverkoston luomiseen, palveluiden yhtenäistämiseen ja markkinointiin.

MHYP:n tehtäviin kuuluu muun muassa yhteisten kehittämishankkeiden toteuttaminen, markkinointiviestintä ja markkinoinnin välineiden tuottaminen, yhteishankintojen toteuttaminen ja metsänhoitoyhdistysten laadun seuraaminen. Kehittämishankkeisiin kuuluu metsänhoitoyhdistysten palveluiden kehittäminen ja tuotteistaminen. Avaintehtäviksi vuosille 2006–2010 on listattu asiakkuuksien hoitaminen mhy-ketjussa, asiakaspalautteen käsittely ja laadun varmistaminen. (Kalpio M. [B])

2.1 MHYP:n toimintakenttä

2.1.1 Metsänhoitoyhdistykset

Suomessa on 113 metsänhoitoyhdistystä (Metsänhoitoyhdistykset), joista 108 kuuluu mhy-ketjuun (Kalpio M. [C]). Metsänhoitoyhdistykset ovat MHYP:n asiakkaita. Yhdistykset ovat liittyneet ketjuun ja maksavat jäsenmaksua. Yhdistykset ovat samalla siis toiminnan rahoittajia. MHYP:n tavoite on saada yhdistykset toimimaan tietyiltä osain samalla tavalla. Keinoina yhtenäisyyden tavoittelussa MHYP käyttää muun muassa yhteistä markkinointimateriaalia ja ohjeistuksia niille palveluille, joita yhdistykset asiakkailleen tuottavat. Tavoitteena on, että metsänhoitoyhdistyksen asiakas, metsänomistaja, saa metsätilansa sijainnista riippumatta samaa palvelua jokaisesta yhdistyksestä. (Kalpio M. [A])

Ketjun jäsenenä metsänhoitoyhdistyksellä on tehtäviä ja vastuita. Yhdistysten tulee osallistua valtakunnalliseen palveluverkoston, jossa palvelee myös muiden kuin oman alueen metsänomistajia. Yhdistykset ovat vastuussa oman toimintansa laadusta ja asiakastyytyvyydestä. Yhdistysten tehtäviin kuuluu myös paikallinen markkinointi. Vastuu oman yhdistyksen resurssien riittävydestä ja henkilöstön ammattitaidosta kuuluu myös kullekin jäsenyhdistykselle. (Kalpio M. [A])

2.1.2 Maa- ja metsätaloustuottajain keskusjärjestö (MTK)

MTK on edunvalvontajärjestö, joka toimii valtakunnallisella ja kansainvälisellä tasolla. Ketjussa MTK:n tehtävä on vaikuttaa kannattavan metsätalouden

edellytyksiin. MTK osallistuu esimerkiksi valtakunnallisen palveluverkoston toimintaan ja metsänomistajaorganisaatioiden kehittämiseen. MTK:lle kuuluu myös asiantuntijatehtäviä. (Kalpio M. [A])

2.1.3 Metsänomistajien liitot

Metsänomistajien liitot ovat metsänomistajien alueellisia edunvalvontajärjestöjä. Liittojen tehtävät ovat maakunnallisia ja niiden pääasiallinen tehtävänsä onkin maakunnallisen ja valtakunnallisen tason välisen yhteistyön ylläpitäminen. Metsänomistajien liitot vastaavat omalla alueellaan muun muassa metsänhoitoyhdistysten kehittämisestä ja niiden sitoutumisesta ketjutoimintaan. Liittojen vastuulle kuuluu myös maakunnallinen markkinointi. Liitot osallistuvat myös metsänhoitoyhdistysten auditointiin. (Kalpio M. [A])

2.1.4 Ulkopuoliset yhteistyökumppanit

Yksityismetsätalouden Työnantajat ry (YT) ja Silvadata Oy tuottavat ketjulle palveluita, joita ketjun jäsenet tarvitsevat toimintansa mahdollistamiseksi. YT tuottaa työnantajapalveluita ja Silvadata tietojärjestelmien kehittämis- ja ylläpitopalveluita. Silvadata tuottaa muun muassa metsänhoitoyhdistysten toimihenkilöiden käyttämät metsätietojärjestelmät.

2.2 Pääkaupunkiseudun Palvelutoimisto

Pääkaupunkiseudun palvelutoimisto palvelee pääkaupunkiseudun metsänomistajia, joiden metsät sijaitsevat muualla Suomessa. Palvelutoimiston tärkein tehtävä on palvella metsänomistajia ja ohjata heidät metsänhoitoyhdistysten asiakkaaksi. Muita tehtäviä ovat muun muassa koulutustilaisuuksien järjestäminen, metsäalan messuille osallistuminen ja niiden käytännön järjestelyjen hoitaminen. (Kalpio M. [B])

3 Kyselytutkimuksen taustat ja valmistelu

3.1 Edellinen tutkimus

MHYP teetti vuonna 2005 tyytyväisyystutkimuksen, joka oli samankaltainen tämän tutkimuksen kanssa. Nyt kun edellisestä tutkimuksesta on kulunut muutama vuosi, katsoi MHYP tarpeelliseksi uuden tutkimuksen tekemisen. Vuoden 2005 tutkimuksen tuloksia on nähtävissä kappaleessa 7.1.

3.2 Sidosryhmät

Tein kyselyn MHYP:n sisäisille sidosryhmille. Sisäisiin sidosryhmiin laskettiin kuuluvaksi metsänhoitoyhdistysten metsätoimihenkilöt, toimistonhoitajat, luottamushenkilöt sekä nimikkeestä riippuen johtajat ja toiminnanjohtajat. Listan sisäisiin sidosryhmiin kuuluvista henkilöistä ja heidän sähköpostiosoitteistaan sain työn tilaajalta.

Samanaikaisesti tehtiin vastaavan sisältöinen kysely myös MHYP:n ulkoisille sidosryhmille. Tuon kyselyn teki kollegani Helena Lahtinen. Teimme paljon yhteistyötä etenkin töidemme alkutaipaleella, jotta sidosryhmien tuloksia voisi verrata myös keskenään.

3.3 Tutkimuksen ajankohta

Tutkimusta ryhdyttiin valmistelemaan keväällä 2009. Se lähetettiin vastaajille vappuaattona 30.4.2009. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Vastausajan puolessa välissä lähetettiin muistutusviesti niille, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn.

Kyselyyn vastattiin siis toukokuun alussa. Tuo aika on metsänhoitoyhdistyksissä kiireistä aikaa taimisesongin vuoksi. Vastaajat kommentoivatkin ajankohdan olevan huono, koska heillä ei ollut aikaa lomakkeen täyttämiseen. Toinen vastausmotivaatioon vaikuttanut tekijä lienee ollut metsäalan ja yleisen talouden tila. Tuolloin yleisessä keskustelussa oli metsänhoitoyhdistysten rooli ja tarpeellisuus, metsäalalla oli paljon lomautettuja ja irtisanottuja sekä tulevaisuuden näkymät olivat melko epävarmat ja synkät. Toisaalta vastaajat näkivät tämä ajan hyvänä ajankohtana, koska metsänhoitoyhdistysten toimintaa on muutettava uuden ajan vaatimuksien mukaiseksi. Vastaajat antoivatkin paljon kehittämisehdotuksia. Ehdotuksista huomaa, että kysytyjä asioita on mietitty aikaisemminkin ja vastaajat ovat tyytyväisiä saadessaan esittää ajatuksensa oikealle taholle.

3.4 Kyselyn toteuttaminen

Tämä kysely tehtiin Internetissä sähköpostin välityksellä. Sähköisen kyselyn tulokset on helposti muunnettavissa tiedostoiksi tutkijan käyttöön. Vastausten syöttäminen tietojärjestelmiin jää pois, jolloin vältytään näppäilyvirheiden aiheuttamilta virheiltilä tuloksissa. Toisinaan sähköpostikyselyjen

vastausprosentit jäävät pienemmiksi, kuin perinteisen postikyselyn kohdalla. Kyselyn toteuttaminen sähköisessä muodossa on yleensä postikyselyä edullisempi vaihtoehto. (Aaltola J.; Valli R. s. 111)

Kyselyn tekemiseen käytettiin Internetissä toimivaa Webropol-sovellusohjelmaa. Webropol on sovellus, jolla käyttäjä pystyy luomaan kyselyn, lähettämään sen sähköisesti vastaajille ja raportoimaan tulokset. Webropolia pystyy käyttämään ilman erityisosaamista. Kyselyn ollessa käynnissä, Webropolista pystyi seuraamaan vastaajamääriä ja reaaliaikaisesti päivittyviä tuloksia.

Vastaajien sähköpostiosoitteisto saatiin Excel-tiedostona työntilajalta. Tuo tiedosto oli helppo siirtää Webropol-sovellukseen, ja lähettää listan osoitteisiin linkki kyselyyn.

3.5 Kyselylomake

3.5.1 Käytetyt kysymystyypit

Kyselyssä käytettiin monissa kysymyksissä Likert-asteikkoa. Likert-asteikko on järjestysasteikko, joka on sopiva asenteiden ja mielipiteiden mittaamiseen. Yleensä Likert-asteikkoa käytetään viisi- seitsemän- tai yhdeksänportaisena asteikkona. Usein vastausvaihtoehdot on nimetty seuraavalla tavalla: 1=täysin samaa mieltä ja 5=täysin eri mieltä. (Aaltola J.; Valli R. s. 115-116)

Tämän kyselyn Likert-asteikoissa vastausvaihtoehtoja oli yhdestä seitsemään. Lisäksi vastaajille tarjottiin vaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. Tällaista asteikkoa käytettiin vuoden 2005 tutkimuksessa, joten vertailun helpottamiseksi päädyttiin käyttämään samaa asteikkoa. Kuvassa 1 on esimerkki tässä tutkimuksessa käytetystä Likert-asteikosta.

Kuinka tyytyväinen olet metsänhoitoyhdistysketjun (MHY-ketjun) toimintaan?

Vastaa asteikolla 1-7, jossa 1=en lainkaan tyytyväinen, 7=erittäin tyytyväinen ja muut arvot ovat niiden väliltä.

1 2 3 4 5 6 7 En osaa sanoa

Kuva 1. Esimerkki kysymyksestä, jossa on käytetty Likert-asteikkoa

Kyselyssä oli myös avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymysten vastauksia voidaan analysoida myös tilastollisin menetelmin, jolloin samantapaiset vastaukset luokitellaan omiin ryhmiinsä. Avoimien kysymysten etuna on se, että vastusten joukosta voi löytyä hyviäkin ideoita ja kehitysehdotuksia, jotka

strukturoiduissa kysymyksissä jäisivät vastaajalta kertomatta. Huono puoli avointen kysymysten käytössä on se, että niihin jätetään helposti vastaamatta, tai vastaukset ovat epämääräisiä. Toisinaan vastaaja ei vastaa kysytyyn asiaan vaan kirjoittaa jostain muusta läheisestä aiheesta. Avoimet kysymykset ovat tutkijalle työläisiä ja aikaa vieviä, mutta niistä on myös saatavissa paljon hyötyä. (Aaltola J.; Valli R. s. 124)

Yksi vaihtoehto kysymyksen asetteluun on valmiiden vastausvaihtoehtojen antaminen. Silloin on osattava arvata, miten vastaajat kysymykseen tulevat vastaamaan. Se on tärkeää siksi, että vastausvaihtoehdoista saadaan sopivat ja vastaajat löytävät itselleen sopivat vaihtoehdon. Tällaiset kysymykset sopivat parhaiten niin sanottujen taustatietojen selvittämiseen. (Aaltola J.; Valli R. s. 123)

Tässä kyselyssä käytettiin kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot olivat valmiiksi annetut. Näitä kysymyksiä käytin taustatietojen selvittämiseen, sillä ne olivat ainoat kysymykset, joiden vastaukset saattoi arvata etukäteen. Taustatiedoista selvitettiin muun muassa maantieteellisen sijainnin ja vastaajan oman metsänhoitoyhdistyksen henkilöstömäärän. Kyselyssä oli mukana myös muutama kysymys, joissa vastausvaihtoehtoina oli kyllä, ei ja en osaa sanoa.

3.5.2 Lomakkeen testaus ja lopullinen versio

Lomakkeen saadessa lopullista muotoaan, on asetettava vastaajan asemaan. Kyselyä arvioidaan vastattavuuden, etenevyyden ja kattavuuden perusteella. Kyselyn on oltava looginen ja ymmärrettävä. Sanavalintojen on oltava yksiselitteisiä ja termien ymmärrettäviä. Kyselyn on myös sisällettävä kaikki tarpeelliset kysymykset ja tarpeettomat tulee poistaa. Myös kyselyn pituuteen on kiinnitettävä huomiota. Lomakkeen testaajina käytetään usein tutkijan luottohenkilöitä tai tutkimusryhmän jäseniä. (Ronkainen S. & Karjalainen A. s. 39)

Tässä tutkimuksessa käytettyä lomaketta muutettiin useita kertoja testaajien kommenttien jälkeen. Testaajina käytettiin työn tilaajan edustajia Marja Kalpiota ja Markus Lassheikkiä, opinnäytetyön ohjaajaa Arto Kettusta sekä rinnakkaista tutkimusta tekevää opiskelijaa Helena Lahtista. Lomakkeen kysymyksiä ja sanamuotoja korjailtiin etenkin työn tilaajan ehdotuksista. Lomakkeeseen lisättiin myös uusia kysymyksiä tilaajan toiveesta vielä kyselyn lähetspäivänä.

Lopputuloksena saatiin lomake, jossa oli 23 kysymystä. Niistä kuusi oli avoimia kysymyksiä. Lomakkeeseen yritettiin sisällyttää mahdollisimman paljon edellisen kyselyn kysymyksiä, jotta kyselyiden vertailtavuus säilyisi ja toiminnan kehitys olisi selvästi havaittavissa ja todennettavissa. Kyselyä tietenkin muokattiin sopimaan tähän hetkeen, sillä muutamassa vuodessa MHYP:n toiminta ja koko metsäala ovat muuttuneet. Muutosten jälkeen kyselyyn ei jäänyt kuin muutama edellisen kyselyn kysymys. Näiden kysymyksiä tuloksia vertaamalla voidaan havainnoida ja todentaa MHYP:n toiminnan kehitystä vuosien 2005 ja 2009 välillä.

4 Tulosten käsittely

4.1 Epävarmuustekijä

Kyselyssä käytettiin Likert-asteikon vastausvaihtoehtoja siten, että numero yksi oli kielteisin ja numero seitsemän oli myönteisin vastausvaihtoehto. Monesta tarkastuskerrasta huolimatta yhden kysymyksen ohjeisiin lipsahti asteikon selitys toisin päin. Tuon kysymyksen tulokset näyttivät siltä, että puolet vastaajista oli lukenut ohjeen ja vastanneet sen mukaan. Toinen puolisko vastaajista oli sen sijaan vastannut kuten edellisiin kysymyksiin. Tämän takia kysymyksen tuloksiin ei voi luottaa. Tuon kysymyksen käsittely päätettiin jättää kokonaan pois kyselyn tuloksista.

4.2 Keskiluku

Keskilukuja ovat moodi, mediaani ja keskiarvo. Käytettävän keskiluvun valinnassa on otettava huomioon muuttujan mittaamisessa käytetyn asteikon tyyppi. Järjestysasteikolla mitatun muuttujan keskiluvuksi sopii ainoastaan moodi tai mediaani. Moodi on se arvo, jota aineistossa on eniten. Mediaani on arvo, jota pienempiä ja suurempia arvoja on aineistossa yhtä paljon. Mediaani siis katkaisee suuruusjärjestykseen asetetun aineiston kahteen yhtä lukuisaan joukkoon. (Routio P.)

Tämän tutkimuksen keskilukuna on käytetty pääsääntöisesti mediaania, joka sopii parhaiten kyselyssä käytettyjen asteikkotyyppien keskiluvuksi. Mediaani esiintyy työn kuvaajissa sekä liitteissä. Myös keskiarvoa on käytetty tässä työssä keskilukuna. Keskiarvoa on käytetty kuvaajissa, jotka tuovat esille muutoksia vuoden 2005 tutkimukseen nähden. Vuoden 2005 tutkimuksen tuloksissa oli käytetty keskiarvoa, joten sen kautta kahden tutkimuksen tuloksien vertaaminen onnistuu parhaiten. Keskiarvon käyttäminen tunnuslukuna vaikeuttaa vuoden 2005 tutkimuksen tulosten tulkintaa ja vertailua.

5 Kyselyn tulokset

5.1 Taustatiedot

5.2 Tyytyväisyys mhy-ketjun toimintaan

5.3 Mhy-ketjuun liittyvät mielikuvat

5.4 Tyytyväisyys MHYP:n toimintaan

5.5 Tyytyväisyys Pääkaupunkiseudun Palvelutoimiston toimintaan

6 Erot tuloksissa taustamuuttujan vaihtuessa

6.1 Erot vastaajan toimenkuvan mukaan

6.2 Alueelliset erot

6.3 Erot metsänhoitoyhdistyksen koon mukaan

7 Tulosten vertailua muihin tutkimuksiin

7.1 Tulosten vertailu vuoden 2005 vastaavaan tutkimukseen

7.2 Vertailu kirjallisuuskatsauksen töihin

8 Johtopäätökset

8.1 Vastaajien näkemys Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy:stä

8.2 Vastaajien näkemys pääkaupunkiseudun palvelutoimistosta

8.4 Toiminnan kehittämiskohteet

8.5. Toimenpidesuosituksset

Lähteet

Aaltola J.; Valli R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Juva: WSOY.

Kalpio M. [A] 2009. Suullinen tiedonanto

Kalpio M. [B] 2003. Metsänhoitoyhdistysten ketjusuunnitelma. Helsinki.

Kalpio M. [C] 2006. Ketjusuunnitelman päivitys vuosille 2006-2010. Helsinki.

Metsänhoitoyhdistykset. [www-sivu]. [viitattu 14.9.2009].
http://www.mhy.fi/mhy/metsanomistajanasialla/fi_FI/index/

Ronkainen S.; Karjalainen A. 2008. Sähköä kyselyyn!. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Routio P. 2007 [www-sivu]. [viitattu 31.7.2009]
www2.uiah.fi/projects/metodi/080.htm#keskil

Liite 1: Kirjallisuuskatsaus vuosien 2005–2009 metsänhoitoyhdistyksiä koskeviin opinnäytetöihin

Tässä kirjallisuuskatsauksessa on huomioitu työt, jotka on tehty Suomen ammattikorkeakouluissa vuosina 2005–2008 metsätalouden koulutusohjelmissa. Tekstissä on tiivistetty ne opinnäytetyöt joita pääsi lukemaan sähköisessä muodossa. Muista töistä on mainittu tekijä, otsikko, aika ja oppilaitos.

Lindholm, Ari 2008 Tamk

Metsänhoitoyhdistys Länsi-Uudenmaan passiivisten metsänomistajien palvelutarpeiden selvittäminen

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli saada selville passiivisiksi luokiteltujen metsänomistajien tavoitteita, tarpeita ja taitoja. Lisäksi siinä selvitetään kuinka hyvin kohderyhmä tuntee Länsi-Uudenmaan metsänhoitoyhdistyksen ja sen palvelut. Tässä tutkimuksessa passiivisilla metsänomistajilla tarkoitetaan sellaisia metsänomistajia, jotka eivät ole käyttäneet mhy:n palveluja ollenkaan tai vuoden 2003 jälkeen. Passiivisia metsänomistajia oli reilut 200. Tutkimus tehtiin Vihdin ja Karkkilan alueella.

Tutkimuksen mukaan passiiviset metsänomistajat arvostavat virkistystä, metsäluontoa ja maisemaa enemmän kuin taloudellista puolta. Siksi heidän neuvonnassaan on otettava tarkemmin huomioon muutkin kuin puuntuotannolliset tavoitteet.

Tuloksissa näkyy, että passiivisilla metsänomistajilla on myönteinen tai neutraali mielikuva metsänhoitoyhdistyksistä. Lindholm mukaan neutraalin mielikuvan omaavia metsänomistajia on paljon siksi, että passiiviset metsänomistajat eivät ole käyttäneet mhy:n palveluita eikä yhdistys ole heille tuttu.

Tutkimuksessa kysyttiin myös mhy:n pääasiallisten palveluiden tunnettavuutta. Parhaiten tunnettuja palveluja olivat puunmyyntisuunnittelu, taimikon ja nuoren metsän hoito, metsänuudistaminen sekä metsän arviointi. Heikoiten tunnettiin hankinta- ja korjuupalvelu, puunkorjuun valvonta pystykaupoissa ja valtakirjakauppa. Jopa noin 70 % vastanneista sanoo tuntevansa kyseiset palvelut melko huonosti, huonosti tai ei lainkaan. Vastajat pitivät palvelutarjontaa riittävänä, mutta jotkut kaipasivat kuitenkin kehitystä henkilökohtaiseen neuvontaan, markkinointiin ja aktiivisuuden lisäämiseen.

Parhaina yhteydenottotapoina vastajat pitivät jäsenlehtiä ja -kirjeitä. Myös henkilökohtainen neuvonta sijoittui kärkijoukkoon. Metsäkurssit ja tapahtumat eivät passiivisia metsänomistajia kiinnosta. Sähköposti ja internet jakoivat mielipiteitä. Lindholm epäilee, että jos vastaajien joukossa olisi ollut enemmän nuoria, olisivat nämä sähköiset yhteydenottotavat olleet suositumpia.

Laasasenaho, Heikki 2008 Tamk

Metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaan laatujärjestelmän kehittäminen

Tämän tutkintotyön tavoitteena oli kehittää metsänhoitoyhdistys Keski-Uusimaalle oma laatujärjestelmä. Työn pohjana tekijä on käyttänyt MHYP:n kehittämää laatujärjestelmää, jota nyt tekijä muokkaa sopimaan paremmin Keski-Uusimaan mhy:lle.

Laasasenaho: "Metsänhoitoyhdistysten laatujärjestelmän perusteita on MHYP Oy:ssä kirjoitettu ja rakennettu usean vuoden aikana pala palalta, osin tiedostoissa on päällekkäisyyksiä ja saman asian toistoa. Materiaalia on satoja sivuja ja kokonaisuus on välillä ollut laatijoilta hukassa. Järjestelmän edes osittainkin sovittaminen käytännön työtilanteita auttamaan on ollut hyvin haasteellinen tehtävä."

Laasasenahon työstä on ymmärrettävissä, että hän pitää MHYP:n rakentamaa laatujärjestelmää liian raskaana ja vaikeasti käytettävänä. Se sisältää liikaa tietoa, jolloin tarpeellisen tiedon löytäminen on hankalaa. Toisena ongelmana Laasasenaho pitää sitä, että kullakin toimihenkilöllä on oma tapansa toimia työssään.

Joutsenjärvi, Hannu 2008 Tamk

Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan yrityskuva ja palvelut sidosryhmien näkökulmasta

Tämä tutkintotyö selvittää metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan yritys kuvaa ja imagoa sekä palveluiden tasoa sidosryhmien näkökulmasta. Sidoryhmiksi tässä tutkimuksessa on rajattu metsäyhtiöt, taimituottajat, metsäpalvelu- ja koneyritykset, viranomaiset (metsäkeskus), julkisyhteisöt (kunnat, seurakunnat), pankit ja vakuutusyhtiöt.

Yli 80 % vastanneista pitää mhy:stä yhteistyökumppaninaan. Loput mieltävät yhdistyksen kilpailijakseen. Eniten yhteistä toimintaa yhdistyksen ja vastaajan välillä oli ollut puukaupan merkeissä.

Lähes kaikki vastaajat pitivät mhy Pohjois-Pirkkaa alueellaan tunnettuna organisaatioina. Melkein puolet vastaajista oli neutraalilla kannalla yhdistyksen näkyvyyden kohdalla. Loput pitivät yhdistystä näkyvänä toimijana alueella. Lähes kaikki vastaajat mieltävät yhdistyksen luotettavaksi, vastuulliseksi ja hyvämaineiseksi organisaatioksi.

Ennen tämän tutkimuksen tekoa yhdistyksessä oli tapahtunut fuusio. Yli 90 % vastaajista oli tietoinen tästä fuusiosta. Yli puolet piti fuusioitumista hyvänä ratkaisuna, mutta reilu kolmannes ei osannut sanoa mielipidettään. Fuusioituneelta yhdistykseltä vastaajat toivoivat panostusta neuvontaan ja metsänhoitoon. Myös toimintatapojen yhtenäistymistä ja sen säilymistä paikallistasolla toivottiin.

Tutkimuksessa vastaajat arvioivat mhy:n palveluja laadun, luotettavuuden, saatavuuden ja edullisuuden suhteen. Edullisuutta arvioitiin varsin neutraaliksi, muiden ominaisuuksien kohdalla vastaajat olivat myönteisellä kannalla.

Vastaajat antoivat yhdistykselle kehitysehdotuksia. He toivoivat panostusta metsänhoitoon ja ”nukkuvien” metsänomistajien herättelemistä. Myös neuvonnan ja koulutuksen lisäämistä toivottiin. Toivelistalla olivat myös yhtenäiset lomakkeet ja ohjeistus koko yhdistyksen alueella. Sidosryhmät kehuivat yhteistyön toimineen hyvin ja toivoivat saman jatkuvat tulevaisuudessakin.

Perttula, Kalle 2007 Tamk

Metsänomistajatutkimus metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan alueella

Perttulan työssä on tutkittu metsänomistajia, jotka eivät ole olleet yhteydessä metsänhoitoyhdistysten kanssa vuoden 2001 jälkeen. Työssä on tutkittu syitä miksi nämä metsänomistajat eivät ole olleet yhteydessä yhdistykseen. Lisäksi on selvitetty vastaavatko yhdistyksen palvelutarjonta nykymetsänomistajan vaatimuksia ja millaisia toiveita heillä on palvelujen kehittämiseksi.

Tutkimuksen tuloksista selviää, että passiivisista metsänomistajista lähes 90 % on edes jonkin verran tutustunut metsänhoitoyhdistyksen palveluihin. Kiinnostavimmiksi palveluiksi vastaajat asettivat neuvonta- ja tietopalvelut. Toisen tilan jakavat harvennushakkuut ja leimikko- ja puunmyyntisuunnittelu.

Yli puolet vastaajista halusi olla henkilökohtaisesti yhteydessä metsänhoitoyhdistykseen. Seuraavaksi suosituin vaihtoehto oli yhteyden otto puhelimitse. 7 % vastaajista ilmoitti, ettei halua olla yhteydessä metsänhoitoyhdistykseen. Noin ¼ ilmoitti haluavansa neuvontapalveluita mieluiten metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöltä.

10 % vastaajista ilmoitti saaneensa metsänhoitoyhdistykseltä huonoa palvelua. Syitä tähän tuomioon olivat esimerkiksi seuraavia: kalliit palvelut, metsänomistajan toiveita ei ole huomioitu, lupauksia ei ole pidetty tai metsänomistajaan ei olla otettu yhteyttä. Vastaajat, jotka ilmoittivat saaneensa hyvää palvelua, olivat tyytyväisiä yhteistyöhön ja pitivät toimintaa rehellisenä ja tarpeellisenä.

Aaltonen, Tuomas 2007 Tamk

Pirkanmaan alueen metsänhoitoyhdistysten koulutustarvekartoitus

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää Pirkanmaan alueen metsänhoitoyhdistysten henkilökunnan koulutustarpeita yhdistysten toiminnanjohtajien näkökulmasta. Haastattelut tehtiin kahdeksalle toiminnanjohtajalle.

Toiminnanjohtajat arvioivat toimihenkilöiden osaamista ja iän vaikutusta osaamiseen. Heidän mielestään nuoremmilla toimihenkilöillä osaamista haittasi kokemuksen puute, mutta he kuitenkin omaksuvat nopeasti uudet opit ja sopeutuvat muutoksiin vanhempaa ikäpolvea paremmin. Koulutuksen ei aina katsotut takaavan osaamista.

Tietoturva-asioiden osaaminen ja laitteiden hallinta arvioitiin huonoksi. Tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmat osattiin käyttää hyvin. Talousosaamisessa esille nousi kemeraosaaminen, joka arvioitiin erittäin hyväksi. Luonnonhoidon, metsätaloussuunnittelun ja metsänarvioinnin osaaminen arvioitiin hyväksi.

Lisäkoulutuksen tarvetta arvioitiin aikaisempaan koulutukseen verraten. Toiminnanjohtajat arvioivat, että metsätalousinsinöörien (amk) koulutustarve on vähäinen. Metsätalousinsinöörien (ilman amk-liitettä) koulutusta tarvitaan melko paljon ja metsäteknikoiden koulutusta tarvitaan paljon. Suurimpana lisäkoulutusta vaativana osa-alueena pidettiin tietoteknistä osaamista.

Aaltonen toteaa, että koulutuksen tarve vaihtelee suuresti toimihenkilöittäin. Suurimpana ongelmana hän pitää koulutusta tarvitsevien henkilöiden löytämistä ja heidän saamista osallistumaan koulutuksiin. Tekijä arvelee tämän vaativat esimiehen kannustusta tai vaikutusta työasemaan tai palkkaan. Joissain yhdistyksissä nousi esille tarve erikoistavaan koulutukseen.

Mulari, Mikko 2008 Mamk

Asiakastyytyväisyys Ylä-Savon metsänhoitoyhdistyksessä

Hannu Järvinen 2005 Mamk

Metsänhoitoyhdistys Pieksämäen seudun asiakastyytyväisyyden kehittyminen

Hanna Muhonen 2007 Mamk

MHY Itä-Savon palvelujen laatu

Laitinen, Suvi 2005 Mamk

Metsä maalla: metsänhoitoyhdistys Kangasniemen etämetsänomistajien palvelu

Laakso, Leena-Pauliina 2008 Mamk

Pääkaupunkiseudun metsänomistajat ry: tutkimus jäsenkunnan palvelutarpeesta

Niskanen, Taisto 2008 PKAMK

Asiakastyytyväisyys ja puunkorjuujäljen laatu metsänhoitoyhdistys Metsä-Savon alueella vuonna 2007

Tässä työssä tutkittiin asiakastyytyväisyyttä ja puunkorjuun jälkeä mhy Metsä-Savon alueella vuonna 2007. Kysely on tehty metsänomistajille, jotka olivat käyttäneet hankintapalvelua. Puunkorjuun jälkeä mitattiin myös koneurakoitsijoittain.

Metsänomistajien vastauksista selvisi, että he ovat hyvin tyytyväisiä mhy Metsä-Savon puunhankintapalveluun ja metsäneuvojen osaamiseen. Koneyrittäjien välillä ilmeni suuria eroja, kun vertailtiin korjuuvaurioita runkovaurioiden osalta. Kokonaisuudessaan korjuuvaurioiden määrä ja laatu oli samansuuntainen kuin valtakunnallisessa korjuujälkiraportissa 2007.

Nousiainen, Jarmo 2008 PKAMK

Selvitys metsänhoitomaksusta vapautetuista metsänomistajista metsänhoitoyhdistys Koillis-Savon ja metsänhoitoyhdistys Ylä-Savon alueella

Työn tarkoituksena oli selvittää, kuinka paljon metsänhoitomaksusta vapautettuja metsänomistajia metsänhoitoyhdistysten alueella on. Samalla selvitettiin miksi mhy:n palveluja ei haluta käyttää. Tutkimuksessa selvitettiin

myös sitä, oliko mhy:n palveluissa jotain kehitettävää ja millainen mielikuva mhy:stä eronneilla metsänomistajilla oli metsänhoitoyhdistyksestä.

Metsänhoitomaksusta vapautumista perusteltiin yhdistysten tarjoamien palveluiden korkeilla hinnoilla. Kohderyhmä koki metsänhoitomaksun olevan turha, mutta pitivät palvelujen tasoa kuitenkin tyydyttävänä tai hyvinä ja kokivat mhy:n tarpeelliseksi organisaatioksi. Vastaaajat olivat sitä mieltä, että metsänhoitoyhdistyksen metsäpalvelusopimusta tulisi kehittää nykyaikaisemmaksi.

Jääskeläinen, Minna 2007 PKAMK

Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Karjalan palveluiden kehittäminen

Tämä tutkimus selvittää yhdistyksen jäsenmetsänomistajien tarpeita ja toiveita koskien yhdistyksen palvelutarjontaa. Kyselyyn saatiin hieman yli sata vastausta, otos edusti hyvin valtakunnallisia keskiarvoja.

Tärkeimpinä palveluina metsänomistajat pitivät metsänuudistamistöitä, taimikonhoitoa ja nuoren metsän kunnostusta, metsäsuunnittelua, puukauppaa ja puutavaran jälkimittausta. Vastaaajat halusivat saada palveluita henkilökohtaisesti neuvojalta tilalla tai kotona, puhelimitse ja metsänhoitoyhdistyksen toimistolla. Asiointiaikana parhaana pidettiin arkipäiviä klo 8-16, mutta yleisötilaisuuksia haluttiin pidettävän myös viikonloppuisin. Huomattava osa vastaajista on kiinnostunut yhdistyksen tarjoamasta metsäpalvelusopimuksesta ja sähköisestä metsäsuunnitelmasta.

Rantonen, Jarkko 2007 PKAMK

Metsätalousinsinööriopiskelijoiden näkemyksiä metsänhoitoyhdistyksestä työnantajana

Tutkimuksen kohteena oli Joensuun, Pieksämäen ja Tampereen metsätalouden neljännen vuosikurssin metsätalousinsinööriopiskelijat. Tutkimuksessa selvitettiin heidän mielikuvaansa metsänhoitoyhdistyksestä työnantajana. Opiskelijoiden mielikuva on myönteinen ja he pitävät yhdistystä kiinnostavana työnantajana. Opiskelijat pitävät yhdistyksen palveluita laadukkaina ja tärkeinä sekä mieltävät yhdistysten henkilökunnan osaavaksi.

Kastelli, Ville 2007 SeAMK

Rannikon metsänhoitoyhdistyksen palvelutarveselvitys

Valiaho, Janne 2007 SeAMK

Metsänhoitoyhdistys Suomenselän asiakastyytyväisyys

Raimoranta, Santtu 2008 HAMK

Kolmen metsänhoitoyhdistyksen eri julkaisu- ja tiedotusmuodot

Koivisto, Helena 2007 KyAMK

Metsänomistajien puukauppatyytyväisyys metsänhoitoyhdistys Kymijoen alueella

Liite 2: Yhteenvedo MHYP:n tyytyväisyyskyselyn tuloksista

- Kyselyyn vastasi 45 % sen saaneista. Vastaajia oli yhteensä 589.

Ketjun toiminta

- Selvän enemmistön mielestä ketjumalli on sisäistetty omassa yhdistyksessä ja se toimii melko hyvin. Ketjun palveluiden ohjeistuksia pidetään myös toimivina. Parhaiten vastaajien mielestä toimivat puukaupalliset palvelut. Metsätie- ja metsäojapalvelut toimivat heikoimmin. Vastaajat olivat henkilökohtaisesti hyvin sitoutuneita ketjumalliin.
- Kysymys ketjuun kuulumisen sitovuudesta jakoi mielipiteet hyvin tasaisesti. Ne, jotka halusivat ketjuun kuulumisen olevan sitovampaa, saivat esittää mielipiteensä mahdollisista sanktioista sääntöjä rikkoville yhdistyksille.
 - Noin 40 % olivat sitä mieltä, että sanktiot olisivat aiheellisia.
 - kirjallinen huomautus, ketjusta erottaminen, (jäsen)maksujen korotus
 - Noin 60 % piti sanktioita turhina ja kannatti muita keinoja.
 - porkkanoita niille, jotka toimivat sääntöjen mukaan

MHYP:n toiminta

- MHYP:n toimintaan oltiin hyvin tyytyväisiä. MHYP:tä pidettiin tasapuolisena ja yhteistyötä edistävänä, mutta myös hankalasti saavutettavana ja passiivisena.
- Vastaajien mielestä MHYP:n voimavaroja tulisi suunnata eniten markkinointiin. Avoimessa kysymyksessä vastaajat kertoivat mielipiteensä voimavarojen suuntaamisesta.
 - Ehdottomasti suurimman kannatuksen avoimessakin kysymyksessä sai markkinointiin panostaminen. Vastaajat toivoivat valtakunnallisia yhteisiä mainoksia mediassa, kuten televisiossa ja suurimmissa sanomalehdissä.
 - Sisäinen tiedottaminen nousi myös esille. Vastaajat halusivat tietää MHYP:n ja muiden yhdistysten puuhista enemmän.
 - Kolmas esille noussut asia oli erilaisien koulutuksien lisääminen ja kehittäminen.
- Lähtötilaisuuden muutoksia arvioitaessa muutamat asiat nousivat selkeästi esille.
 - Vastaajat näkivät, että kilpailu asiakkaista tulee kiristymään.
 - Mh-maksun arveltiin poistuvan ja siihen toivottiin varauduttavan.
 - Yhdistysten fuusioitumisen arveltiin jatkuvan. Suuret yhdistykset nähtiin kilpailukykyisempinä, kuin pienet yhdistykset.
 - Vastaajat olivat sitä mieltä, että tulevaisuudessa erikoistuminen eri osa-alueisiin/työlajeihin on välttämätöntä. Ammattitaito ja sen hankkiminen nostettiin esille.
- Vastaajat esittivät mietteensä siitä, miten muutokset tulee huomioida.
 - Eniten kannatusta sai positiivinen ja rehellinen markkinointi ja esilläolo. Moni vastaaja vertasi MHY:n mainontaa isojen firmojen markkinointiin.
 - Vastaajat nostivat esille ketjumallin tärkeyden ja siihen sitoutumisen, yhdistysten välisen yhteistyön sekä toimihenkilöiden erikoistumisen erilaisiin osa-alueisiin.

Palvelutoimisto

- Vastaajat kokivat pääkaupunkiseudun Palvelutoimiston hyvin tärkeäksi. Kuitenkin 18% vastasi kysymykseen ”en osaa sanoa”. Tämä ilmiö toistui ja voimistui muissakin Palvelutoimistoa koskevissa kysymyksissä. Palvelutoimiston toiminta ei siis ole kaikille vastaajille tuttua.
- Palvelutoimiston toimintaa arvioitiin osa-alueittain. Kaikkiin osa-alueisiin oltiin melko tyytyväisiä, mutta melkein puolet vastaajista valitsivat vastaukseksi ”en osaa sanoa”.
- Palvelutoimiston toiminnan kehittämissuhteita:
 - Kehittämissuhteissa useimmin nousi esille jälleen markkinointi ja tietoisuuden lisääminen toimiston olemassaolosta.
 - Toimistolta toivottiin lisää yhteistyötä ja tiedonkulkua yhdistyksiin päin.

Liite 3: Erot vastauksissa taustamuuttujien vaihtuessa

Liite 4: Kaikki tulokset (ilman avoimia kysymyksiä)